C1401
AGENT ADMINISTRATIF / AGENTE ADMINISTRATIVE BANQUE OU ASSURANCE

Autres emplois décrits

- Agent administratif / Agente administrative d'assurances
- Agent administratif / Agente administrative de banque
- Assistant administratif / Assistante administrative d'assurances
- Employé central / Employée centrale chèque
- Technicien / Technicienne de gestion électronique de documents (GED)
- Technicien administratif / Technicienne administrative de banque

Définition

L'Agent administratif en banque ou assurance gère le suivi administratif des dossiers et des documents clients selon la réglementation de l'assurance ou de la banque.

- Réalise des opérations commerciales et assure la mise à jour des dossiers
- Appuie les équipes en fournissant des données et des rapports précis
- Traite la correspondance et les communications avec les clients
- Participe à l'amélioration des processus administratifs

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un niveau Bac + 2 à Bac + 5 BTS, DUT gestion des entreprises et Master en banque, assurance, finance.
Une Certification professionnelle en gestion de documents électroniques est un atout.

Certifications et diplômes :

- Bachelor en sciences du management - diplôme de gestion et de management des entreprises
- Bachelor en sciences du management - programme de gestion et de management des entreprises
- Bachelor en sciences du management - diplôme de gestion et management des entreprises (GBM)

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Suivre la gestion de comptes bancaires

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier
- Gérer les risques de cybersécurité — Transition numérique
- Analyser la qualité des process

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Développer et fidéliser la relation client

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour un dossier, une base de données — Transition numérique

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Réaliser des opérations de marché financier
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Assurer la gestion administrative et financière d'une activité
- Réaliser la gestion administrative des contrats
- Rédiger un contrat d'assurance
- Gérer des réclamations et litiges
- Contrôler et faire appliquer le respect de dispositions légales et réglementaires
- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Mettre en oeuvre les processus et les modes opératoires techniques
- Définir et mettre en oeuvre des protocoles de sécurité
- Contrôler la qualité et la conformité des process

Développement économique

- Gérer l'accueil téléphonique
- Identifier, traiter une demande client
- Accompagner le client à la validation du dossier par la banque
- Recueillir et analyser les besoins client
- Optimiser la performance de l'organisation

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter la confidentialité des informations
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Gérer une situation d'urgence
- Maintenir à jour ses connaissances sur les nouvelles réglementations d'assurance

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Contrôler la conformité des données
- Mettre à jour un tableau de suivi client
- Utiliser des logiciels de gestion administrative — Transition numérique
- Gérer une base de données numériques — Transition numérique

Management, Social, Soin

- Organiser des actions de communication interne
- Accompagner l'appropriation d'un outil par ses utilisateurs — Transition numérique

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve de sens des responsabilités

Savoirs

Domaines d'expertise

- Produits bancaires
- Argumentation commerciale
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Techniques de résolution de problèmes
- Gestion du temps
- Produits d'assurance

Normes et procédés

- Procédures d'administration de compte bancaire
- Prospection téléphonique
- Recommandations AMF (Autorité des Marchés Financiers)
- Réglementation des produits d'assurances
- Maîtrise de la règlementation bancaire et financière
- Règles de confidentialité et de sécurité des données
- Analyse de données financières

Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Gestion de documents électroniques — Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Produits, outils et matières

- Utilisation de logiciels de gestion de documents

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En bureau d'études
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail le samedi

Lieux et déplacements

- Zone départementale

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle de particuliers
- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail